

**SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD
ANALIZA POSLOVNIH PROCESA U HOTELU
„AMINESS LUME“, BRNA**

Mentor:

izv.prof.dr.sc Marko Hell

Student:

Ana Zlokić

Split, kolovoz, 2018.

SADRŽAJ

SAŽETAK	3
1. UVOD	5
1.1. Opis problema istraživanja.....	5
1.2. Ciljevi istraživanja.....	5
1.3. Metodologija istraživanja	5
1.4. Struktura rada	6
2. DEFINIRANJE POSLOVNOG PROCESA.....	7
2.1. Definicija poslovnog procesa	7
2.1.Koncept procesne organizacije.....	8
2.2 Grafičke metode modeliranja poslovnih procesa	12
2.3.Alati za modeliranje poslovnih procesa.....	13
2.4. Ciljevi projekata modeliranja poslovnih procesa.....	13
3. OSNOVNI PODACI O HOTELU AMINESS LUME, BRNA	15
3.1. Povijest nastanka poduzeća	15
3.2. Podaci o hotelu Aminess Lume.....	15
3.3. Vizija poduzeća	15
3.4. Misija poduzeća	16
3.5. Temeljne vrijednosti Aminess Hotela i Kampova	16
3.6. Certifikati upravljanja kvalitetom.....	16
3.7. Organizacijska struktura poduzeća Aminess Hotels&Campsites	17
3.8. Organizacijska struktura hotela Aminess Lume.....	18
4.MODELIRANJE POSLOVNIH PROCESA NA PRIMJERU HOTELA AMINESS LUME.....	22
4.1. Marketinški proces	22
4.1.1. Online marketing.....	23
4.2. Poslovni proces prodaje	26
4.3. Poslovni proces nabave	32
5. ZAKLJUČAK.....	35
LITERATURA:	36

SAŽETAK

Cilj ovog završnog rada je obraditi temu analize poslovnih procesa, odnosno utvrditi kako hotel Aminess Lume organizira, planira i izvodi poslovne procese. Upravljanje poslovnim procesima se neprestano mijenja i razvija. Od samih početaka, do danas mnogo toga se promijenilo, a najviše zahvaljujući ubrzanom razvoju tehnologije.

U radu je objašnjen termin poslovnih procesa, koncept procesne orijentacije, metode modeliranja poslovnih procesa i ciljevi poslovnih procesa te analiza poslovnih procesa na primjeru hotela Aminess Lume u Brni na otoku Korčuli.

Globalni zadatak hotelskog poslovanja je zadovoljavanje potreba gostiju u uslugama smještaja, prehrane i drugim hotelskim uslugama. Da bi se ovaj zadatak u organizaciji mogao uspješno obaviti, on se raščlanjuje na veći broj operativnih poslova. Isti i slični međusobno povezani operativni poslovi se grupiraju u manji ili veći broj skupina koji se nazivaju funkcijama. Povezanost svih dijelova sustava omogućava promptno rješavanje svih poslovnih zadataka, pronalaženje optimalnih rješenja, donošenje brzih odluka kao odgovor na izazove konkurencije i zahtjeve tržišta.¹

Ključne riječi: poslovni procesi, upravljanje poslovnim procesima, hotel, Aminess Lume

SUMMARY

The aim of this final paper is to elaborate on the subject of business process analysis, or to determine how the Aminess Lume hotel organizes, plans and conducts business processes. Business Process Management is continually changing and developing. From the beginnings to the present, much has changed, and most thanks to the rapid development of technology.

The paper describes the term of business processes, the process orientation concept, business process modeling methods and business process goals, and business process analysis in the example of the Aminess Lume hotel in Brna on the island of Korcula.

The global task of hotel business is to satisfy the needs of guests in accommodation, catering and other hotel services. In order to successfully accomplish this task in the organization, it is

¹ Galčić Vlado, Postojeće stanje organiziranosti poslovnih i procesnih funkcija hotela.

divided into a number of operational tasks. Same and similar interconnected operations are grouped into a smaller or larger number of groups called functions. The connectivity of all parts of the system makes it possible to quickly solve all business tasks, find optimal solutions, make quick decisions in response to competition challenges and market demands.

Key words: business processes, business process management, hotel, Aminess Lume

1. UVOD

1.1. Opis problema istraživanja

Tema ovog završnog rada je Analiza poslovnih procesa u hotelu Aminess Lume. U današnjim vremenima velike konkurencije i brzih promjena na tržištu važno je imati dobro uhodani poslovni proces s kojim će poduzeće biti što konkurentnije na tržištu. Cilj poslovnih procesa je smanjiti, odnosno optimizirati troškove poduzeća da bi se poduzeće istaklo od konkurencije i tako ostvarilo bolji poslovni rezultat.

1.2. Ciljevi istraživanja

Ciljevi ovog rada mogu se podijeliti na opće i posebne. Opći ciljevi odnose se na utvrđivanje teorijskih spoznaja o poslovnim procesima, njihovim vrstama i izvođenju. Posebni ciljevi uključuju definiranje načina na koji hotel Aminess Lume izvodi, organizira i upravlja svojim poslovnim procesima

1.3. Metodologija istraživanja

U izradi ovog rada korištene su sljedeće znanstvene metode:

metoda analize, metoda deskripcije, metoda kompilacije i metoda intervjuiranja.

Metoda analize je postupak znanstvenog istraživanja raščlanjivanjem složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove i elemente.

Metoda deskripcije je postupak jednostavnog opisivanja ili očitavanja činjenica, procesa i predmeta u prirodi i društvu te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veza, ali bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja.

Metoda kompilacije je postupak preuzimanje tuđih rezultata istraživanja, odnosno tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja.

Metoda intervjuiranja je ustvari specijalan oblik razgovora koji se vodi s točno određenom svrhom i ciljevima, a s unaprijed određenim planom razgovora.²

² Zelenika, R., (2000.): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, str. 327-350

1.4. Struktura rada

Struktura rada se sastoji od pet cjelina odnosno dijelova. Prvi dio se odnosi na opis problema istraživanja, ciljeve istraživanja te metode koje su se koristile u ovom radu. Drugi dio se sastoji od teorijskog aspekta poslovnih procesa. U trećem djelu rada se konkretno opisuje osnovi podaci o poduzeću, kao i misija i vizija poduzeća te sama organizacijska struktura hotela Aminess Lume. Četvrti dio rada se odnosi na samu organizaciju poslovnih procesa u hotelu Aminess Lume. Zadnji dio rada odnosno peti dio se sastoji od zaključka i popisa tablica, slika i literature koja je korištena u radu.

2. DEFINIRANJE POSLOVNOG PROCESA

2.1. Definicija poslovnog procesa

Pod pojmom poslovnog procesa podrazumijevamo niz aktivnosti izvršenjem kojih se provodi transformacija inputa u output radi zadovoljenja potreba kupaca. Riječ je o brojnim i različitim aktivnostima koje se mogu klasificirati u tri glavne skupine – središnje (core) aktivnosti, aktivnosti potpore i managerske aktivnosti – pa se na temelju toga mogu razlikovati i tri tipa procesa, a to su:

- Središnji procesi
- Procesi potpore
- Management procesi.

Središnji procesi usmjereni su na zadovoljavanje potreba kupaca s ciljem da to učine na najbolji mogući način.

Procesi potpore su oni kojima se zadovoljavaju interne potrebe: potrebe proizvodnje i zaposlenih. Oni podupiru ostvarenje središnjih procesa.

Management procesi povezuju procese potpore i središnje procese u jedinstvenu cjelinu-poslovni proces.³

Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić definiraju kako su osnovna obilježja poslovnih procesa sljedeća:

- svaki proces ima svrhu,
- svaki proces ima vlasnika,
- svaki proces ima početak i završetak,
- u proces ulaze inputi, a izlaze outputi,
- proces je sastavljen od sekvencijski izvedivih aktivnosti,
- na temelju ulaza i izlaza procesa lako se utvrđuje uspješnost procesa,
- da bi proces opstao treba imati poznate unutarnje i vanjske dobavljače i potrošače,
- unaprjeđenje procesa je neizbježno.

³ Buble, M., Kružić, D., (2006.), Poduzetništvo, RRiF Plus d.o.o., Split, str. 258

Svaki proces koji ispunjava navedene uvjete nije nužno i dobar proces. Da bi proces bio uspješan treba zadovoljiti i ove uvjete:

- Proces treba biti usmjeren na potrošače,
- Outputi procesa trebaju stalno pružati dodanu vrijednost,
- Proces treba imati sposobnog vlasnika procesa,
- Proces je razumljiv svima i u odlučivanje su uključeni svi koji sudjeluju u procesu,
- Postavljene su mjere uspješnosti i učinkovitosti procesa,
- Nužno je neprekidno unaprjeđivanje procesa.⁴

2.1.Koncept procesne organizacije

S obzirom da postoje različita shvaćanja procesnog rješenja, u tablici ispod su navedene glavne teorijske definicije horizontalne organizacije, odnosno organizacije orijentirane na poslovne procese.

Tablica 1: Teorijske definicije horizontalne organizacije

W.E. Deming	Organizacija koja gleda na poduzeće kao na skup procesa koji se trebaju shvatiti, ustaliti i unaprijediti.
M.E. Porter	Organizacijska struktura koja se podudara s strateškim procesima lanca opskrbe.
M. Imai	Organizacija koja naglašava poslovne procese i način razmišljanja usmjeren na procese.
P. Drucker	Organizacija koja se temelji na timovima usredotočenima na zadatke, koji povezuju aktivnosti ili procese koji prelaze stare organizacijske granice i završavaju s potrošačem.
M. Hammer	Organizacija koja se usredotočuje na skup međufunkcijskih aktivnosti (procesa) koje zahtijevaju jedan ili više inputa i stvaraju output kao vrijednost za potrošača.

⁴ 6 Bosilj Vukšić, V., Hernaus, T., Kovačić, A. (2008) Upravljanje poslovnim procesima, Zagreb: Školska knjiga, str. 10

V. Grover i sur.	Organizacija koja se temelji na strukturi orijentiranoj na procese, procesnim mjernim pokazateljima, timskom sustavu nagrađivanja i raspodjeli resursa.
E.H. Melan	Organizacija koja svoje operacije smatra skupom međusobno povezanih radnih zadataka s propisanim inputima i outputima.
J. DeToro i T. McCabe	Organizacija koja se sastoji od skupa funkcijskih procesa povezanih poprijeko organizacije i potpomognutih ovlaštenim, međufunkcijskim radnim timovima.
T.H. Davenport	Organizacija koja ističe horizontalni stav prema poslovanju, koji organizaciju presijeca proizvodnim inputima na početku te outputima i potrošačima na kraju.

Izvor: Bosilj, V., Upravljanje poslovnim procesima, Zagreb: Školska knjiga str 27,28

Procesni pristup uključuje usredotočenost na radne tokove i procese unutar organizacije. Procesnim pristupom zapravo se procesi pokušavaju učiniti vidljivima, čime se unaprjeđuje i sama organizacija. Procesni pristup poučan je zato što slijedi način stvarnog obavljanja posla u organizaciji. Točnije, horizontalni pristup organizaciji (kao sustavu), a ne vertikalni (kroz hijerarhiju funkcija), jedini je temelj razumijevanja aktivnosti. Kada se gleda horizontalno, vide se poslovni procesi, odnosno način obavljanja posla.

Procesno razmišljanje određuje se kao međufunkcijsko razmišljanje usmjereno na potrošače, iznimno važno za fleksibilnost, brzinu i kvalitetu proizvoda ili usluge. Kompanija nije definirana prema svojim outputima (proizvodima ili uslugama), već prema svojim poslovnim procesima, iz čega proizlazi da upravljati poduzećem znači upravljati njegovim poslovnim procesima.

Procesni menadžment sustavan je način organiziranja i kontinuiranog unaprjeđivanja poslovnih procesa te upravljanja njima u organizaciji koja se sagledava kao sustav međufunkcijskih procesa, umjesto kao skup vertikalnih funkcija. Odnosi se na promjenu kulture, načina razmišljanja i organizacijske strukture poduzeća.

Mjerenje poslovnih procesa svodi se na utvrđivanje njihove učinkovitosti, ali služi i kao podloga za procjenu radnog učinka zaposlenika- njegova je svrha utvrditi moguće probleme i spriječiti njihovo širenje. Procesni pokazatelji uspješnosti vrlo su važni i za predviđanje očekivanog outputa.

Modeliranje poslovnih procesa označuje dosljednu uporabu grafičkim metoda i odgovarajućih programskih alata kako bi se što vjerodostojnije prikazali poslovni procesi, ali i konkretan način obavljanja posla. Osim same statičke slike poslovnih procesa, dinamički modeli omogućuju povezivanje procesa s ostalim organizacijskim sustavima kako bi se optimiziralo poslovanje.

Načela procesne orijentacije i procesnog menadžmenta su navedena u tablici ispod.

Tablica 2: Načela procesne orijentacije i procesnog menadžmenta

Usmjerenost na potrošače	Procesnom potrošaču output i cijena koju on ostvaruje omogućuju mjernu ljestvicu za prostorno struktuiranje.
Međufunkcijski pristup	Poslovni proces najvažniji je gradivni element procesnog menadžmenta, dok je za linijski menadžment to organizacijska jedinica.
Timski rad	Procesno razmišljanje znači timsko razmišljanje jer se integracija preko funkcijskih granica, što je osnova procesnog pristupa, može ostvariti samo suradnjom.
Kontinuirano unaprjeđivanje	Poslovni procesi nisu statički, nego su neprekidan niz novih promjena zbog utjecaja okoline i tržišnih zahtjeva. Uključenost u poslovne procese zahtijeva prilagodbu ciljeva, tokova i sredstava promjenama. Menadžerski mehanizmi moraju tome pridonositi, kao u slučaju potpunog upravljanja kvalitetom.
Jasne kompetencije i odgovornosti	U procesnoj organizacijskoj strukturi pojam procesnog stava ortogonalan je tradicionalnoj, funkcijskoj organizacijskoj strukturi poduzeća. U

	skladu s time, kompetencije i odgovornosti zaposlenika moraju biti jasno definirane.
Operacionalizirani ciljevi	Potrebno je osigurati objektivniju razinu poslovanja, što se postiže i samom operacionalizacijom ciljeva. Takvi ciljevi čine poboljšanja vidljivijima i smanjuju otpor prema promjenama.
Upravljanje pomoću ciljeva	Procesni ciljevi i ciljevi zaposlenika trebali bi biti povezani, odnosno usklađeni.
Sustav nagrađivanja	Plaća se treba temeljiti na učinku ili na nekom drugom kriteriju koji potiče i podržava ostvarivanje ciljeva u timskom okruženju.
Poduzetništvo	Poslovni procesi su entiteti s nezavisnot odgovornošću za rezultate, pri kojima se zaposlenici uvelike mogu organizirati u skladu s postavljenim ciljevima.

Izvor: Bosilj, V., Upravljanje poslovnim procesima, Zagreb: Školska knjiga

Uvođenje procesne orijentacije može biti na više razina:

- U grupi kompanija,
- Na razini djelatnosti, odnosno na razini cijele kompanije,
- U brojnim poslovnim jedinicama unutar kompanije,
- Unutar pojedine poslovne jedinice,
- Na ključnim procesima grupiranim unutar poslovne jedinice,
- Na operativnoj razini (tvornica ili ured), unutar poslovne jedinice

2.2 Grafičke metode modeliranja poslovnih procesa

Grafičke metode su sredstvo sporazumijevanja u projektima promjene poslovanja, pogotovo kada se radi o timskom radu u koji su uključeni stručnjaci za različita područja. Grafičke metode se neprestano mijenjaju i unapređuju, što omogućuje bolju formalizaciju i specifikaciju problema. Kako bi primjena odabrane metode bila uspješna, članovi tima za modeliranje poslovnih procesa moraju poštivati načela apstrakcije, formalnosti, modularnosti i hijerarhije.

Grafičke metode koje su opisane u daljnjem tekstu su:

- Dijagram toka podataka,
- IDEF metode,
- EPC dijagram
- BPMN metoda
- UML

1. DFD dijagram

Dijagram toka podataka (engl. Data Flow Diagram - DFD) je grafička metoda prikazivanja tokova podataka u sustavu, njihovih izvorišta i odredišta te poslovne procese koji djeluju na tokove podataka. Osnovni elementi dijagrama toka podataka su tokovi podataka, procesi, spremišta podataka, vanjska izvorišta i odredišta podataka.

2. IDEF metode

IDEF (engl. Integrated Definition) je zajednički naziv koji se odnosi na klase modeliranja poslovnih jezika. Cilj IDEF metoda je modeliranje aktivnosti koje su potrebne za analizu sustava, dizajn sustava te poboljšanje funkcioniranja sustava. IDEF metode su nastajale kroz niz godina, a dijelom su utemeljene na strukturnim metodama razvoja softvera, odnosno informacijskih sustava.

3. EPC dijagram

EPC dijagram (engl. Event Driven Process Chain – EPC diagram) omogućuje procesni pristup prikazivanjem događaja i aktivnosti u obliku lančanih reakcija povezivanjem istih strelicama i logičkim operatorima. EPC dijagram prikazuje logički slijed događaja i operacija u ispitivanom sustavu. Nadogradnjom EPC dijagrama nastao je eEPC dijagram (engl. Extended Event Process

Chain) sa većom primjenom upravo zbog proširene notacije u kojoj su uvedeni simboli koji omogućuju povezivanje organizacijskog, podatkovnog i funkcijskog pristupa.

4. BPMN metoda

BPMN metoda (engl. Business Proces Modeling Notation) je grafička metoda modeliranja koja sadrži BPD dijagram (engl. Business Process Diagram) čiji se procesi prikazuju simbolima događaja i aktivnosti sa pripadajućim logičkim operatorima. BPD je procesni dijagram sa hijerarhijskom metodologijom sa mogućnošću prebacivanja u izvršni jezik BPEL(engl. Business Process Execution Language) čime se omogućuje prikazivanje dinamičkih procesa.

5. UML (engl. Unified Modeling Language) je grafički jezik za vizualizaciju, specifikaciju, razvoj i dokumentiranje programskih rješenja čime je određen način prikaza. UML je zajednički jezik za poslovne analitičare i programere koji ga koriste za opisivanje, konkretiziranje, dizajniranje poslovnih procesa te njihovo ponašanje i dokumentaciju.

2.3. Alati za modeliranje poslovnih procesa

Alati za modeliranje poslovnih procesa baziraju se na programskim paketima koji pružaju mogućnost bržeg i jednostavnijeg modeliranja stanja sustava ili pojedinih procesa.⁵

Programski alati orijentirani poslovnim procesima se dijele u dvije skupine:

1. Alati za modeliranje i analizu poslovnih procesa,
2. Alati za upravljanje poslovnim procesima.

Alati za modeliranje i analizu poslovnih procesa primjenjuju se za oblikovanje modela poslovnih procesa, za pohranu podataka o tim modelima te za njihovu analizu. Ovi alati omogućuju dokumentaciju i analizu postojeće, ali i buduće situacije u obliku prijedloga poboljšanja i analize očekivanih učinaka.

2.4. Ciljevi projekata modeliranja poslovnih procesa

Projekti modeliranja poslovnih procesa imaju različite ciljeve. U većini projekata osnovni je cilj poboljšanje performansi odvijanja procesa i povećanje njegove efikasnosti. Projekti mogu

⁵ 6 Bosilj Vukšić, V., Hernaus, T., Kovačić, A. (2008) Upravljanje poslovnim procesima, Zagreb: Školska knjiga

biti fokusirani na informacijski (podatkovni), organizacijski, bihevioristički ili funkcijski aspekt poslovanja pa se u skladu s tim, definiraju različiti zadaci: razvoj i poboljšanje sustava za komunikaciju i distribuciju znanja, unapređenje postojećih procesa, razvoj novih procesa, kontrola i praćenje izvršenja procesa, razvoj sustava za upravljanje procesima. Posljednjih godina razvijen je veliki broj metodologija za modeliranje arhitekture poduzeća čiji je cilj povezivanje modela informacijskog sustava sa modelima poduzeća koji obuhvaćaju sve aspekte poslovanja. Zbog sve većeg značaja integriranih informacijskih sustava za uspješno poslovanje organizacije, procesno orijentirani programski alati povezuju se s alatima za razvoj informacijskih sustava, te se razvijaju funkcije za transformaciju procesnih modela u modele informacijskih sustava. Modeli poslovnih procesa koriste se i u projektima upravljanja znanjem. U repozitoriju poslovnih procesa pohranjen onaj dio organizacijskog znanja koji se koristi za izgradnju sustava za upravljanje znanjem. Organizacijskim znanjem se smatra sve ono znanje koje posjeduju zaposlenici neke organizacije, a koje nije rezultat samo obrazovanja i vještine zaposlenih već i njihova dugogodišnjeg iskustva u obavljanju poslova u toj organizaciji, kao i znanje koje je ugrađeno u sustav upravljanja i rukovođenja, u definirane vrijednosti, norme, poslovna pravila i procedure organizacije, a upravo je taj dio organizacijskog znanja moguće dokumentirati i pohraniti u repozitorij poslovnih procesa.⁶

⁶ Bosilj Vukšić, V. i sur., Menadžment poslovnih procesa i znanja u hrvatskim poduzećima, serija članaka u nastajanju

3. OSNOVNI PODACI O HOTELU AMINESS LUME, BRNA

3.1. Povijest nastanka poduzeća

Laguna Novigrad d.d. osnovana je 1970.godine kao podružnica većim turističkim poduzećima u Poreču i Umagu, da bi kasnije porasla u jednu od najvećih i vodećih turističkih tvrtki u Istri. Sa sjedištem u Novigradu, Laguna Novigrad d.d. je postala nosilac turizma i gospodarstva Novigrada u cjelini.. U svom portfoliju ima 4 hotela i 2 kampa u dvije destinacije- Istra i Dalmacija. U Istri su hoteli Aminess Maestral****, Aminess Laguna***, a u Dalmaciji Aminess Lume**** i Aminess Grand Azur****. Glavni vlasnik tvrtke je Auctor kapital d.o.o..⁷

3.2. Podaci o hotelu Aminess Lume

Hotel u Brni izgrađen je 1971. godine. Tada je njegovo ime bilo Feral i hotel je bio u vlasništvu zadruge. Hotel je renoviran kompletno 2005.godine, te 2017.godine. Hotel je 2014.godine preuzela Laguna Novigrad, a 2017. godine hotelu je promijenjeno ime u Aminess Lume.

Hotel ima 82 sobe, vanjski bazen te je pet friendly i gay friendly. U hotelu postoji mogućnost iznajmljivanja kajaka i bicikla. Na bazenu je organizirana svakodnevna animacija.

Hotel ima sveukupno 6 stalno zaposlenih te sezonski ukupno 42 zaposlenih.

3.3. Vizija poduzeća

„Naša kreativnost usmjerena je na čarobno iskustvo zbog kojeg se naši gosti vesele povratku.“

⁷ Web stranica Aminess Hotels&Campsites, <https://www.aminess.com/en/>

3.4. Misija poduzeća

„Vodi nas entuzijazam i predanost stvaranju inspirativnog okruženja i nezaboravnog iskustva, njegujući filozofiju pripadanja, društvenu odgovornost i partnerstvo.“

3.5. Temeljne vrijednosti Aminess Hotela i Kampova

- **Fokus na goste:** Priznaju i oduševljeno ispunjavaju želje svakog gosta ljubazno, profesionalno i posvećeno.
- **Timski rad:** Potiču i prihvaćaju različite vještine, mišljenja, iskustva i znanja kako bi postigli zajedničke ciljeve i stvorili pozitivnu radnu atmosferu.
- **Poštenje:** Radu svoj posao u skladu s moralnim načelima i pravilima struke s najboljim namjerama i komuniciraju iskreno s suradnicima i partnerima.
- **Odanost:** Vjerno i odgovorno dijele osjećaj pripadnosti svim gostima i zaposlenicima.

3.6. Certifikati upravljanja kvalitetom

Poduzeće Aminess Lume posjeduje sljedeće certifikate upravljanja kvalitetom:

- ISO 14001:2015
- ISO 9001:2015
- HACCP Codex Alimentarius

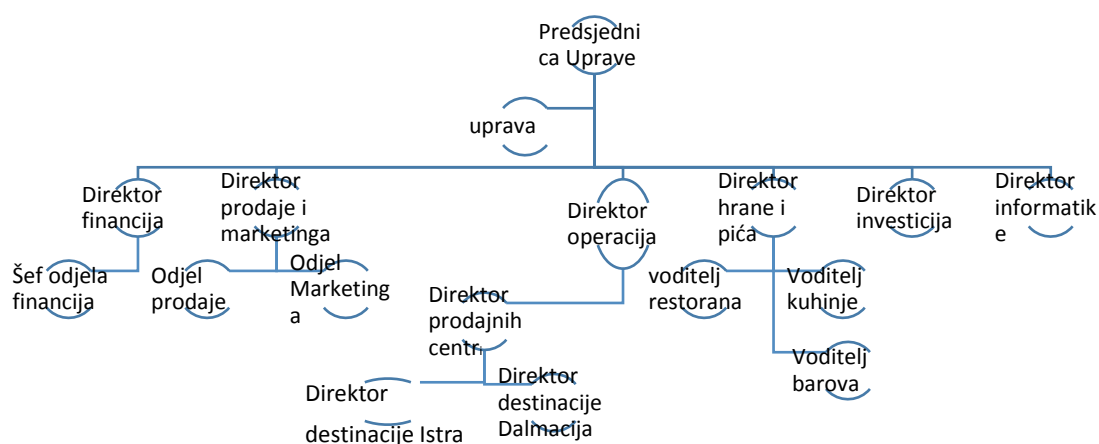
Ovi certifikati dodatno potvrđuju kvalitetu proizvoda te usklađenost proizvodnih procesa poduzeća Aminess Lume s najzahtjevnijim europskim normama.



Slika 1: Logo poduzeća Aminess Hotels&Campsites

Izvor: <https://www.aminess.com/en/>

3.7. Organizacijska struktura poduzeća Aminess Hotels&Campsites

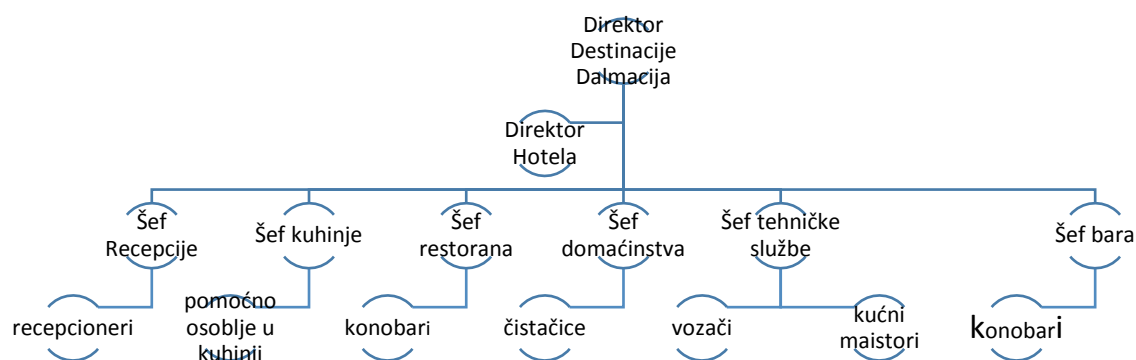


Slika 2: Organizacijska struktura poduzeća Aminess Hotels&Campsites

Izvor: Interni dokumenti poduzeća

Slika prikazuje organizacijsku strukturu poduzeća Aminess Hotels&Campsites. Vidljiva je strukturirana podjela poslova umrežena na način da informacije i radovi teku bez ograničenja

3.8. Organizacijska struktura hotela Aminess Lume



Slika 3: Organizacijska struktura hotela Aminess Lume

Izvor: Interni dokumenti hotela

Dobra organizacijska struktura je najbitnija struktura i ona omogućuje uspješni rad svakog poduzeća, pa tako i poduzeća Aminess Hotels&Campsites. Oblikovanje organizacijske strukture poduzeća jedna je od najvažnijih odluka u poslovanju poduzeća.

Organizacijska struktura poduzeća Aminess Hotels&Campsites se sastoji od više povezanih elemenata koji zajedno funkcioniraju u cilju održavanja poslovanja poduzeća.

Slike koje su prikazane prije opisuju organizacijsku strukturu u poduzeću Aminess Hotels&Campsites i organizacijsku strukturu u hotelu Aminess Lume. Bez dobre organizacijske strukture nema ni uspješnog poslovanja poduzeća, odnosno odvijanja poslovnih procesa u poduzeću.

Organizacijska struktura u poduzeću Aminess Hotels&Campsites započinje kod uprave poduzeća. Uprava predstavlja glavni dio odnosno početak samog poslovnog procesa, jer uprava organizira cijelu organizacijsku strukturu poduzeća kao i njeno samo funkcioniranje odnosno održavanju organizacijske strukture stabilnom i primjenjivom u svakodnevnom radu poduzeća. Uprava je zadužena za strateško pozicioniranje poduzeća, kao i sami odabir strategije koje

poduzeće koristi da bi se održalo na tržištu odnosno da bi poduzeće bilo što konkurentnije i sposobnije za poslovanje.

Uprava poduzeća se sastoji od predsjednice uprave i uprave koji zajedno donose odluke važne za poslovanje poduzeća.

Direktor financija je zadužen za koordinaciju i razvoj aktivnosti kompanije u području financija, računovodstva, poslovnog analiziranja i planiranja, interne kontrole i revizije, izrade svih financijskih izvještaja.

Direktor prodaje i marketinga zadužen je za kreiranje i implementaciju strategije prodaje i marketinga, organizira i koordinira radom odjela prodaje i marketinga, odabire, uvodi u posao, upravlja i motivira osobljem odjela, koordinira, provodi i nadzire plasman kapaciteta na tržištu, upravlja marketing mix-om i odgovoran je za izradu plana prodaje i marketinga, te za njegovu provedbu. Direktor prodaje zadužen je za formiranje cijena.

Direktor operacija zadužen je za sve operativne poslove vezane za normalno poslovanje ureda, nadležan je direktorima prodajnih centri Istra i Dalmacija. Svaki prodajni centar ima svog direktora za hotele na tom području.

Direktor hrane i pića zadužen je za predlaganje strateškog plana prodaje proizvoda HIP-a, s prijedlozima za proširenje asortimana usluga, te sudjelovanje u izradi planova i programa razvoja za poboljšanje prodaje ostalih hotelskih proizvoda, zadužen je i za organizaciju rada Odjela, te koordinaciju rada proizvodnog i uslužnog dijela, kontrolu kvalitete izvršenja radnih zadataka osoblja HIP-a i optimalnog korištenja radne snage.

Direktor investicija zadužen je za pripremu i vođenje investicijskih projekata, kontrola troškova poslovanja i ostvarenih rezultata.

Direktor informatike zadužen je za organiziranje, planiranje, koordiniranje i upravljanje radom IT odjela te briga za tehničku ispravnost i održavanje računala i servera.

Organizacijska struktura hotela Aminess Lume započinje od Direktora destinacije Dalmacija koji je glavni direktor u hotelima Aminess Lume u Brni i Aminess Grand Azur u Orebiću. On je nadređen direktoru hotela Aminess Lume. Direktor hotela Aminess Lume zadužen je za planiranje i organizaciju rada hotela, upravljanje hotelskim barom i kuhinjom, upravljanje operativnim poslovima/komunikacija s računovodstvom i financijama, prodaja, kontakt s

klijentima i gostima, marketinške aktivnosti, komunikacija s turističkim ustanovama i partnerima, praćenje i kontrola rezultata i troškova, pronalazak novih klijenata, zapošljavanje i educiranje novih djelatnika, izvještavanje direktoru destinacije Dalmacija.

Šef (voditelj) recepcije zadužen je za vođenje i kontrolu cjelokupnog rada recepcije, obuka novih djelatnika recepcije, vođenje svih propisanih evidencija i recepcijske administracije, informiranje gostiju, primanje, unošenje i vođenje rezervacija, ostali recepcijski poslovi prema uputama direktora hotela. Šef recepcije zadužen je i za slanje svih izvještaja računovodstvu u sjedištu poduzeća Aminess Hotels&Campsites.

Glavni posao recepcionera je komuniciranje s ljudima bilo u neposrednom kontaktu ili telefonski.

Šef (voditelj) kuhinje zadužen je za organizaciju cjelokupnog rada kuhinje, kontrola kvalitete pripremljene hrane, nadgledanje svih faza rada kuhanja, osiguravanje visoke razine usluge povećanjem kvalitete pripreme i prezentacije jela, nadgledanje, ocjenjivanje i obučavanje osoblja u kuhinji, izrada rasporeda poslova i dužnosti, održavanje higijenskih standarda i standarda kvalitete.

Pomoćno osoblje u kuhinji zaduženo je za pomaganje u primanju namirnica, skladištenju, mehaničkoj obradi namirnica uz pomoć alata i strojeva prema uputama kuhara.

Šef (voditelj) restorana, kao i šef (voditelj) bara zadužen je za cjelokupni sustav naplate unutar odjela te vodi brigu o stanju zaliha i pravovremenom naručivanju optimalnih količina pića i ostalog materijala, educira, organizira i kontrolira rad svih zaposlenih unutar odjela.

Konobar u restoranu i baru je zadužen za postavljanje i raspremanje stola, odlaganje čistog i prljavog posuđa na kolica, ručno ili strojno pranje čaša, šalica i posuđa, poliranje i pospremanje, posluživanje gosta, priprema toplih i hladnih napitaka.

Šef (voditelj) domaćinstva zadužen je za kontrolu čistoće svih gostinskih i javnih prostorija (sobe, restorani, barovi, recepcija, dvorane) kao i noćnog čišćenja, provodi rutinske svakodnevne kontrole čišćenja i spremanja gostinskih soba i svih ostalih površina hotela, provodi obuku i trening osoblja domaćinstva i implementaciju standarda i procedura struke za odjel domaćinstva, priprema plan troškova odjela, vodi kontrolu utrošenih materijala i sredstava za čišćenje sukladno broju noćenja, radi narudžbe materijala i evidenciju radnih sati odjela.

Čistačice su zadužene za održavanje poslovnih prostorija i higijenu objekata. Njihovo zaduženje je da svakodnevno ili periodično održavaju čistoću usisavanjem, brisanjem površina i prašine, čišćenjem soba, čišćenjem toaleta, pranjem prozora, prostirki...

Šef (voditelj) tehničke službe zadužen je za rukovođenje i organiziranje svih tehničkih poslova unutar hotela, vodi brigu o tome da je osiguran besprijekoran rad glede svih tehničkih uređaja, te nadzire održavanje i servisiranje tehničkih uređaja.

Vozač je zadužen za prijevoz gostiju i zaposlenika te za preuzimanje prtljage gostiju.



Slika 4: Hotel Aminess Lume Brna

Izvor: <https://www.aminess.com/en/aminess-lume-hotel>

Na slici je prikazan vanjski izgled hotela Aminess Lume koji se nalazi na samoj obali u uvali Brna na otoku Korčuli.

4.MODELIRANJE POSLOVNIH PROCESA NA PRIMJERU HOTELA

AMINESS LUME

Hotelska poduzeća u Hrvatskoj započinjala su svoj život funkcionalnom strukturom, a s vremenom, uslijed rasta i razvoja prelaze na druge oblike strukture. Hrvatsko hotelijerstvo nalazi se u razdoblju velikih promjena, a cilj menadžera u hotelskim poduzećima je uspješnost i konkurentnost na tržištu, smanjenje troškova i povećanje profita. Orijentacija ka tržišnom gospodarstvu neminovno zahtijeva važne promjene u poslovanju hotelskih poduzeća, pa je mijenjanje postojećeg poslovnog sustava osnovni preduvjet buduće efikasnosti i konkurentnosti.⁸

Hotel Aminess Lume započeo je promjene u svom poslovanju da bi ostvario konkurentsku prednost i bolje poslovne rezultate. U hotelu postoje 3 glavna procesa a to su: marketinški proces, proces nabave i proces prodaje. Svrha ova 3 procesa je poslovanje hotela od početka pa do kraja poslovnog procesa, tj. od rezervacije sobe do odlaska gosta iz hotela.

4.1. Marketinški proces

Hotel Aminess Lume želi se istaknuti od ostalih hotela i hotelskih poduzeća na otoku Korčuli sa svojom prepoznatljivom kvalitetom. Već su prije u tekstu spominjani certifikati kvalitete koje hotel posjeduje.

Marketinška strategija počiva na online promociji sadržaja hotela. Na taj način hotel privlači veliki broj gostiju i diferencira se od konkurencije.

Prioritetna tržišta na kojima će hotel promovirati svoje usluge dijele se u dvije grupe:

Geografski segment:

- Velika Britanija,

⁸ Galičić Vlado, Postojeće stanje organiziranosti poslovnih i procesnih funkcija hotela.

- Skandinavija,
- Njemačka,
- Austrija,
- Hrvatska.

Prema segmentima:

- za parove,
- gay friendly
- pet friendly

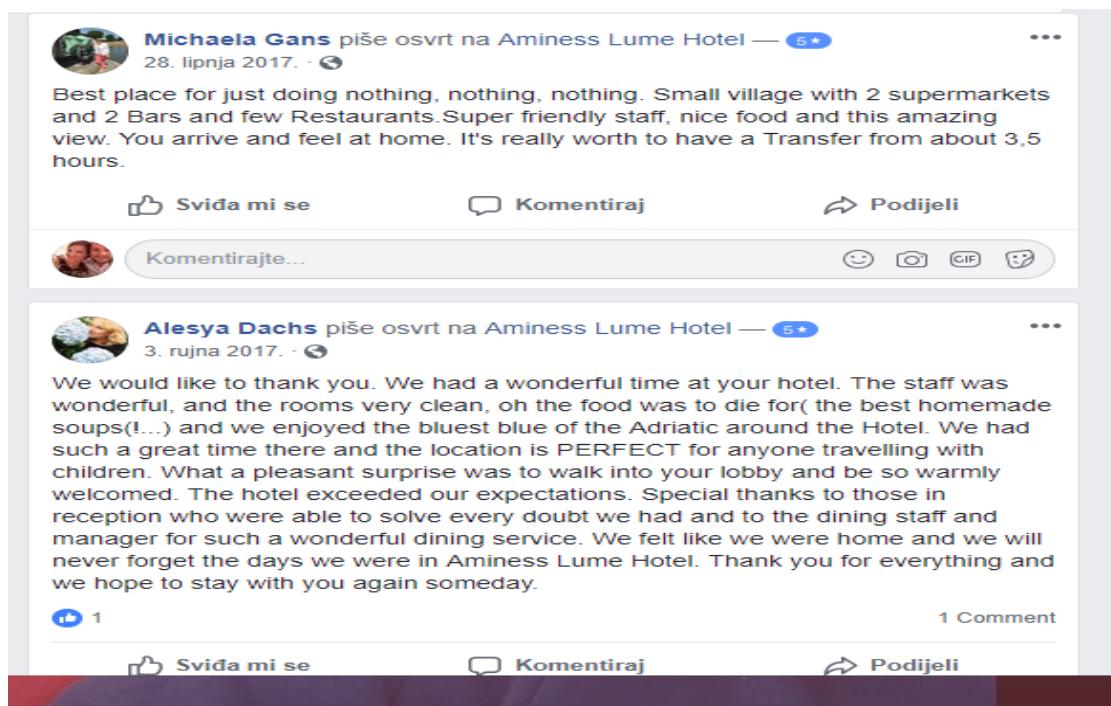
4.1.1. Online marketing

U današnje vrijeme online marketing razvija se velikom brzinom. Napretkom novih tehnologija većina rezervacija ostvaruje se online i zbog toga je za hotel od velike važnosti da bude u korak s vremenom. Hotel Aminess Lume privlači potencijalne goste pomoću emailova, web stranice hotela, plaćenog oglašavanja, društvenih mreža, kao i drugih, trenutno aktualnih, metoda i kanala.

Što se tiče društvenih mreža, hotel je prisutan na:

- Facebooku,
- Instagramu,
- Twitteru,

Na sljedećoj fotografiji prikazani su osvrti gostiju na usluge hotela Aminess Lume.

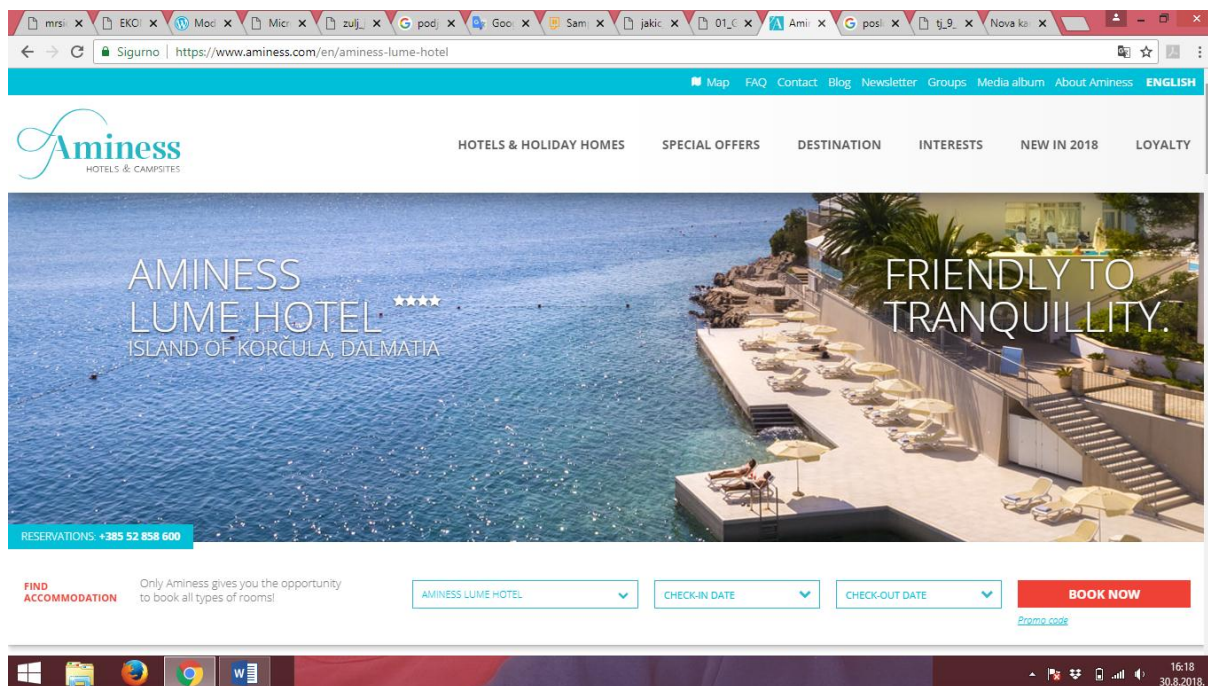


Slika 5: Osvrti gostiju na usluge hotela Aminess Lume

Izvor: Facebook stranica Aminess Lume

Hotel koristi društvene mreže kako bi objavljivao atraktivne fotografije kako bi privukao potencijalne goste. Od velike koristi gostima mogu biti i recenzije koje ostavljaju gosti i na taj način ocjenjuju rad hotela. Potencijalni gost kada pročita osvrte na stranicama u većini slučajeva odmah može prosuditi kakvo je mišljenje gostiju o hotelu.

Hotelska web stranica je moderno i jednostavno dizajnirana. Ima prikazane sve relevantne podatke poput sadržaja hotela, detaljnih fotografija kao i zanimljiv sadržaj te omogućuje direktnu rezervaciju smještaja. Također, web stranica hotela nudi i promotivna videa koja na zanimljiv način prikazuju sve zanimljivosti kojima se hotel može pohvaliti, od lokacije uz čisto more do izgleda soba i samog pogleda.



Slika 6: Web stranica hotela Aminess Lume

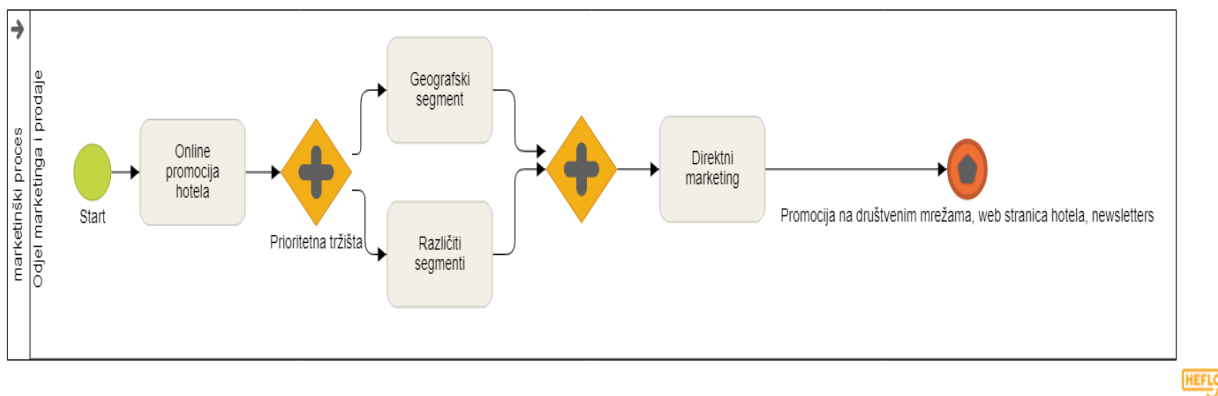
Izvor: <https://www.aminess.com/en/aminess-lume-hotel>

Osim korištenja društvenih mreža i weba, unaprjeđenje marketinških procesa očituje se i u kreiranju newslettera. U newsletterima su sadržane posebne promotivne usluge u vidu kratkih i jasnih poruka koje se s ciljem informiranja i komuniciranja s korisnicima šalju putem e-maila. Kada potencijalni gost otvori web stranicu hotela, ponuđeno mu je da se ulogira kako bi primao newslettere.

Novosti koje nudi hotel Aminess Lume su primjerice:

- Prehrana,
- Sportska događanja u naselju ili na otoku Korčuli,
- Kulturna događanja u naselju ili na otoku Korčuli,
- Festivali vina na otoku Korčuli,...

Na sljedećoj fotografiji prikazan je dijagram marketinškog procesa.



Slika 7: Dijagram marketinškog procesa

Izvor: Izradila autorica pomoću alata Heflo

4.2. Poslovni proces prodaje

Proces prodaje započinje formiranjem cijena. Cijene se formiraju početkom tekuće godine za sljedeću godinu. Cijene formira odjel marketinga i prodaje, direktor prodaje nadgleda 2 tima koja su zadužena za formiranje cijena:

- **Tim alotman** formira cijene koje se odnose na prodaju putem ugovora o alotmanu,
- **Tim individualna prodaja** formira cijena koje se odnose na direktnu prodaju.

Važno je napomenuti da direktorica prodaje može mijenjati cijene tijekom sezone, ovisno o ponudi i potražnji.

Prodaja temeljem ugovora o alotmanu:

Ugovorom o alotmanu ugostitelj se obvezuje u toku određenog vremena staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja u određenom objektu, dati ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje da ih nastoji popuniti. odnosno obavijestiti u utvrđenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu danih usluga ako se koristila angažiranim hotelskim kapacitetima.

Ugovorom o alotmanu kapaciteti se prodaju uglavnom u predsezoni i postsezoni jer prodaja kapaciteta putem alotmana počinje ranije nego direktna prodaja. Pogodnost koju hotel daje za svoje partnere s kojima sklapa ugovor o alotmanu je 10% niže cijene smještaja ukoliko se smještaj rezervira do 31.3. Ukoliko hotel nije zadovoljan prodajom preko ugovora o alotmanu, može se dogovoriti aneks ugovora s dodatnim popustima za određene periode, npr od 1.6.-20.6. jer je tada lošija prodaja.

Poslovni partneri s kojima hotel Aminess Lume sklapa ugovor o alotmanu:

- TUI UK,
- TUI DE,
- Euroturs,
- Meeting point Rijeka,
- Vamos Raisen

Na sljedećoj fotografiji prikazan je primjer ugovora o alotmanu kojeg hotel Aminess Lume sklapa sa svojim partnerima.

Laguna Novigrad d.d., Škverska 8, HR- 52 466 Novigrad, OIB: 58935879058, koje po punomoći zastupa g. Mladen Knežević, direktor marketinga i prodaje (u daljnjem tekstu: "LAGUNA NOVIGRAD") i
ADRIA TURISTIČKI SERVIS d.o.o Priječko 12, 20000 DUBROVNIK, HRVATSKA, OIB: 38739929785, zastupano po Dir. Stanko Ljubić (u daljnjem tekstu AGENCIJA)
sklopili su

UGOVOR O ALOTMANU broj 00073 / 2018 - 006450 Aminess Lume Hotel ****

I.

LAGUNA NOVIGRAD odobrava AGENCIJU a lotman u svom smještajnom objektu **Aminess Lume Hotel ****** pod uvjetima određenim ovim ugovorom, za razdoblje od 21.04.2018 do 14.10.2018.

Broj i vrsta smještajnih jedinica, usluge, sezone i cijene utvrđuju se kako slijedi:

CIJENA PO OSOBI DNEVNO U EUR

SEZONA	I	II	III	IV	V
Tip SJ	21.04.-11.05. 22.09.-13.10.	12.05.-08.06. 15.09.-21.09.	09.06.-22.06. 08.09.-14.09.	23.06.-13.07. 25.08.-07.09.	14.07.-24.08.
Best Price	32,00	36,00	46,00	57,00	72,00
S2BM	35,00	42,00	51,00	63,00	78,00
S2FM	39,00	44,00	53,00	65,00	80,00
Minimum stay:	2	2	2	5	5
Napomena:	Dolasci: svakodnevni. Za boravke kraće od minimalnog broja noćenja određenog ovisno o sezoni cijena se uvećava za 20% - isključivo na upit.				
Rokovi najave:	3	3	3	3	3
Napomena:					
Single Use - Nadoplata (uz prethodni upit)	+50%	+50%	+50%	+50%	+75%
Odbitak za N+D	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

U cijene je uključen PDV. U slučaju povećanja PDV-a ili drugih poreznih davanja, AGENCIJA je suglasna da se cijene izmijene sukladno takvom povećanju.
Boravišna pristojba je uključena u cijenu.

Tip SJ	Opis SJ	Min Pax	Max Pax	Period	Količina SJ
Best Price	Best Price	2	2+1	21.04.2018 - 14.10.2018	1
S2BM	2-posteljna soba, balkon, more	2	2+1	21.04.2018 - 14.10.2018	3
S2FM	2-posteljna soba family, more	2+2	2+2	21.04.2018 - 14.10.2018	1

II.

POPUSTI I OSTALI UVJETI:

Godine starosti:	Popust:	Napomena:
0-11,99	99%	1 dijete u dvokrevetnoj sobi s 2 odrasle osobe na pomoćnom krevetu
12-13,99	50%	1 dijete u dvokrevetnoj sobi s 2 odrasle osobe na pomoćnom krevetu
0-11,99	50%	1 dijete u 1/2 sobi s 1 odraslom osobom
12-13,99	30%	1 dijete u 1/2 sobi s 1 odraslom osobom
0-13,99	30%	2 djece u 1/2 sobi
0-13,99	30%	2 djece u fam. sobi S2 FM s 2 odrasle osobe
od 14	20%	3. odrasla osoba na dodatnome ležaju

III.

AKCIJE:

Boravak unutar termina (zadnji dan nije uključen):	Akcija:	Napomena:
21.04.-16.06.	7=6 / 14=12	Uvjeti za odobravanje akcije: da je posebno marketinški obrađena u svim promotivnim materijalima. Akcija mora biti posebno naznačena, u protivnom će smještajni objekt rezervaciju obračunati po redovnoj alotmanskoj cijeni. Dječji popusti za vrijeme trajanja posebnih popusta: Djeca od 0 - 13,99 god. na pomoćnom ležaju imaju 99,99% popusta. Popusti i akcije se ne mogu međusobno kombinirati! Jedan popust/akcija isključuje drugi!
15.09.-14.10.	7=6 / 14=12	
21.04.-18.05.	-10%	
21.05.-31.05.	-10%	
03.06.-16.06.	-10%	
22.09.-14.10.	-10%	

IV.

UVJETI ZA ODOBRAVANJE POSEBNIH PONUDA I POPUSTA:

- rezervacije učinjene po posebnoj ponudi ili popustu nije moguće naknadno mijenjati (ne prihvaća se promjena imena ili termina)

LAGUNA NOVIGRAD D.D. Novigrad — hotelijerstvo i turizam — upisano kod Trgovačkog suda u Pazinu — MBS 040060543 — POREZNI BROJ: 3051773 — OIB: 58935879058
TRANSAKCIJSKI RAČUN 2402006-1100386974 — SWIFT ESRHR22 — IBAN HR3624020061100386974 otvoreni kod Erste&Steiermärkische Bank d.d. Zagreb
TEMELJNI KAPITAL 29.900.000,00 kn plaćen u cijelosti 877 065 dionica — PREDSEDNIK NADZORNOG ODHORA Ružica Vadić — UPRAVA Zrinka Bokulić (predsjednik), Ivana Švec (član)

Slika 8: Primjer ugovora o alotmanu

Izvor: Interni dokumenti poduzeća

Direktna prodaja:

U današnje vrijeme 80% prodaje ide preko direktne prodaje. Direktna prodaja je za hotel najzanimljivija jer nema posrednih kanala. Direktna prodaja ostvaruje se preko kanala prodaje kao što su Booking.com, Expedia, Hotel Beds. Proces direktne prodaje započinje kada gost rezervira smještaj preko kanala prodaje. Potvrdom rezervacije, rezervacija ulazi u program koji se naziva Phobs preko kojeg rezervacija dolazi u hotelski sistem MISH-a. Također, direktna prodaja se odnosi i na goste koji rezerviraju putem e-maila, preko telefona ili „walk in“ goste.

AMI+ program vrijednosti:

Program vjernosti AMI+ osmišljen je kako bi nagradio vjernost gostiju Aminess hotela i kampova. Kako bi postao članom, klijent je dužan prilikom popunjavanja zahtjeva za učlanjenjem u Program vjernosti popuniti sva obvezna polja na pristupnici: ime, prezime, spol, datum rođenja, poštansku adresu i adresu e-pošte, jezik na kojem želi komunicirati, datum pristupanja te ako se prijavljuje putem obrasca dobivenog na recepciji, potpisati pristupnicu čime prihvaća opće uvjete članstva.

Članovi automatski stječu bodove za usluge unutar Programa vjernosti kojom su se koristili i koju su teretili na račun sobe. Korištene usluge koje su plaćene gotovinom / kreditnom karticom na vanjskim prodajnim mjestima (npr. u hotelskom restoranu) ne donose bodove.

Razine programa članstva su sljedeće:

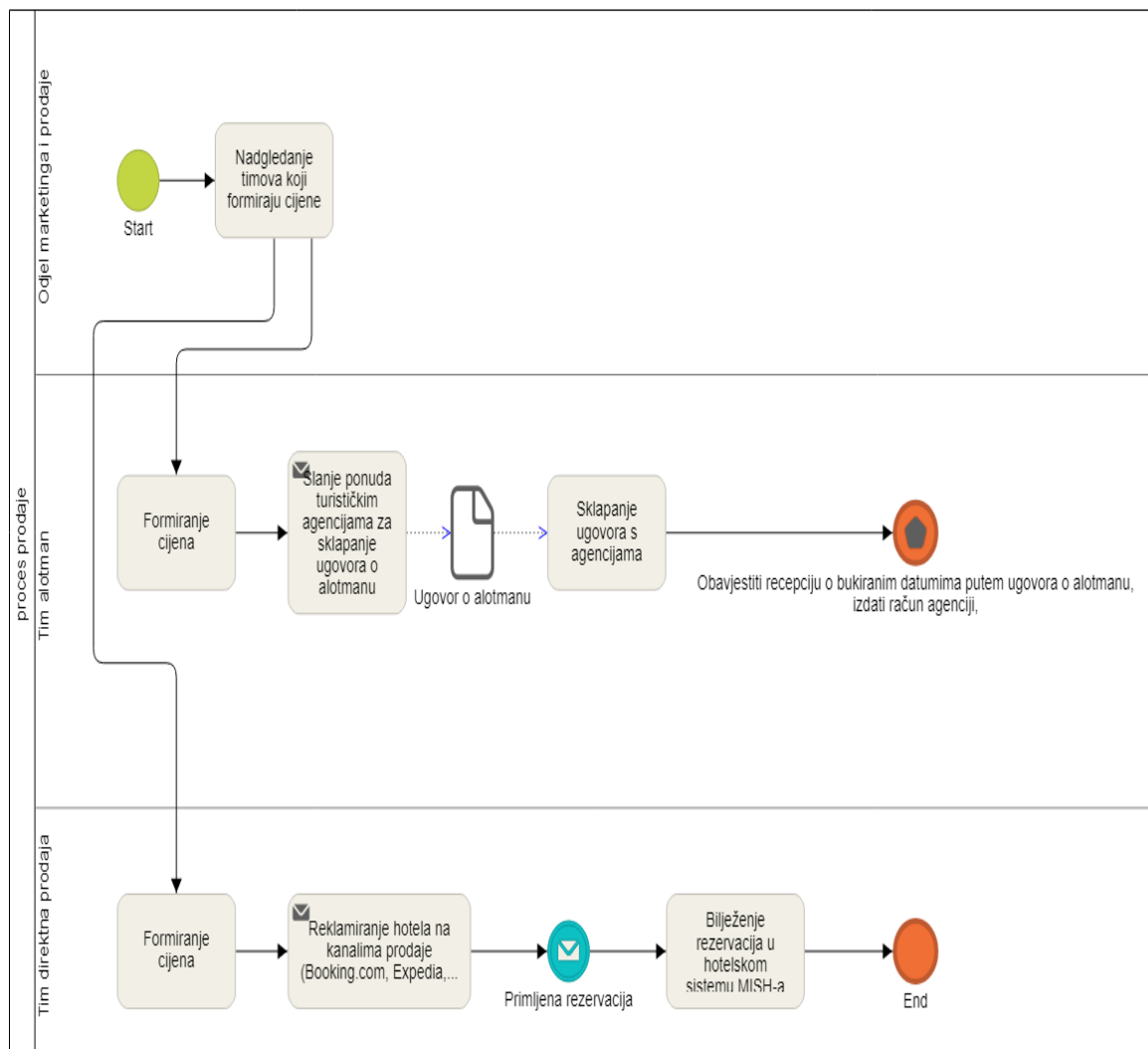
- AMI+Card: osnovna razina programa koja se u početku dodjeljuje svim članovima.
- AMI+Premium: član koji je boravio u hotelima i kampovima koji sudjeluju u programu unutar tekuće godine (vrijedi od datuma prijave u program) te koji je sakupio minimalno 3.000 bodova na temelju boravaka u hotelima i kampovima koji sudjeluju u programu.

Članovi svoje bodove mogu upotrijebiti za umanjeње računa isključivo na recepcijama prilikom plaćanja uz uvjet da je smještaj rezerviran direktnim Aminess kanalom www.aminess.com ; www.aminess-campsites.com ili putem rezervacijskog centra Aminess.

Prilikom iskorištavanja bodova vrijedi:

- za prikupljenih 25 bodova ostvaruje se popust od 1 € AMI+Card razine članstva
- za prikupljenih 20 bodova ostvaruje se popust od 1 € AMI+Premium razine članstva.


Osim pogodnosti koje se ostvaruju korištenjem prikupljenih bodova, članovi se mogu koristiti i nizom drugih pogodnosti na razne vanpansionske usluge unutar Aminess hotela i kampova.



Slika 9: Dijagram procesa prodaje

Izvor: Izadila autorica pomoću alata Heflo

Na sljedećoj fotografiji prikazan je cijenik koji se odnosi na direktnu prodaju:



AMINESS LUME HOTEL *****
ISLAND OF KORČULA, DALMATIA

CJENIK / PRICE LIST 2018
polupansion po osobi dnevno / polupansion per person per day

VALUTA / CURRENCY: EUR

AMINESS LUME HOTEL *****	21.04.-11.05. 22.09.-14.10.	12.05.-08.06. 15.09.-21.09.	09.06.-22.06. 08.09.-14.09.	23.06.-13.07. 25.08.-07.09.	14.07.-24.08.
HA2L	73,00	87,00	103,00	126,00	156,00
HA2M	67,00	79,00	94,00	115,00	142,00
HA2J	64,00	75,00	89,00	109,00	135,00
S2BM	47,00	56,00	68,00	84,00	104,00
S3BM	47,00	56,00	68,00	84,00	104,00
S2M	45,00	53,00	65,00	80,00	99,00
S4FP	52,00	59,00	70,00	86,00	106,00
Best price	43,00	51,00	61,00	76,00	96,00

HA2L: Suite Lux – Dvokrevetna soba s king size krevetom, soba sa dva kreveta za jednu osobu, dnevni boravak, kupaoonica s kadm i balkon prema moru / Double room with king size bed, room with two single beds, living room, bathroom with bathtub and seaside balcony
HA2M: Suite – Dvokrevetna soba s king size krevetom, dnevni boravak, kupaoonica s kadm i balkon prema moru / Double room with king size bed, living room, bathroom with bathtub and seaside balcony
HA2J: Junior Suite – Dvokrevetna soba s dnevnim boravkom, 1-2 kupaoonice i balkonom prema moru / Double room with living room, 1-2 bathrooms and seaside balcony
S2BM: Dvokrevetna soba s balkonom prema moru / Double room with seaside balcony
S3BM: Dvokrevetna soba s balkonom prema moru i dodatnim ležajem / Double room with seaside balcony and additional bed
S2M: Dvokrevetna soba prema moru s francuskim balkonom / Double seaside room with French balcony
S4FP: Obiteljska soba Prestige – Dvokrevetna soba s bračnim krevetom, dvokrevetna soba sa dva jednosobna kreveta, kupaoonica i balkon prema moru / Room with double bed, room with two single beds, bathroom and seaside balcony

Boravišna pristojba: uključena u cijenu / Residence tax: in the price included

Ostale usluge / Additional services:

- Doplata za solo use / Supplement for solo use:
 - 21.04.-13.07.; 25.08.-14.10.2018: 50%
 - 14.07.-24.08.2017: 75%
- Odbitak za noćenje s doručkom / Reduction for bed and breakfast service: 5,00 EUR
- Doplata za dodatni obrok (večera): 15,00 Eur po osobi/obroku / Supplement for additional meal (dinner): 15,00 Eur per person / meal

Popusti / Discounts:

- Dijete u sobi s dvoje odraslih na pomoćnom ležaju: od 0 do 11,99 godina ima 99,99% popusta, a od 12 do 13,99 ima 50% popusta
Child in a room with two adults on an additional bed: up to 11,99 years receives a 99,99% discount and from 12 to 13,99 receives a 50% discount
- Dijete u sobi s jednom odraslom osobom na osnovnom ležaju: od 0 do 11,99 godina ima 50% popusta, a od 12 do 13,99 ima 30% popusta
Child in a room with one adult on a regular bed: up to 11,99 years receives a 50% discount and from 12 to 13,99 receives a 30% discount
- Dvoje djece u dvokrevetnoj sobi na osnovnim ležajevima: od 0 do 13,99 godina imaju 30% popusta
Two children in a double room on regular beds: up to 13,99 years receive a 30% discount
- Djeca u obiteljskoj sobi Prestige S4FP: od 0 do 13,99 godina imaju 30% popusta
Children in family room Prestige S4FP: up to 13,99 years receive a 30% discount
- Djeca u Suite Lux HA2L: od 0 do 13,99 godina imaju 30% popusta
Children in the Suite Lux HA2L: up to 13,99 years receive a 30% discount
- Osobama starijim od 14 godina na pomoćnom ležaju odobravamo 20% popusta
Adults (from 14 years) on additional bed receive a 20% discount

U gore navedenim cijenama uračunat je PDV. Plaćanje se vrši u Kunama po važećem cjeniku i prema važećem tečaju na dan plaćanja.
VAT is included in the prices. Payment is carried out in Croatian currency (the Kuna) according to the valid price list and based on the current exchange rate on the day of payment.

Slika 10: Cjenik za 2018. godinu

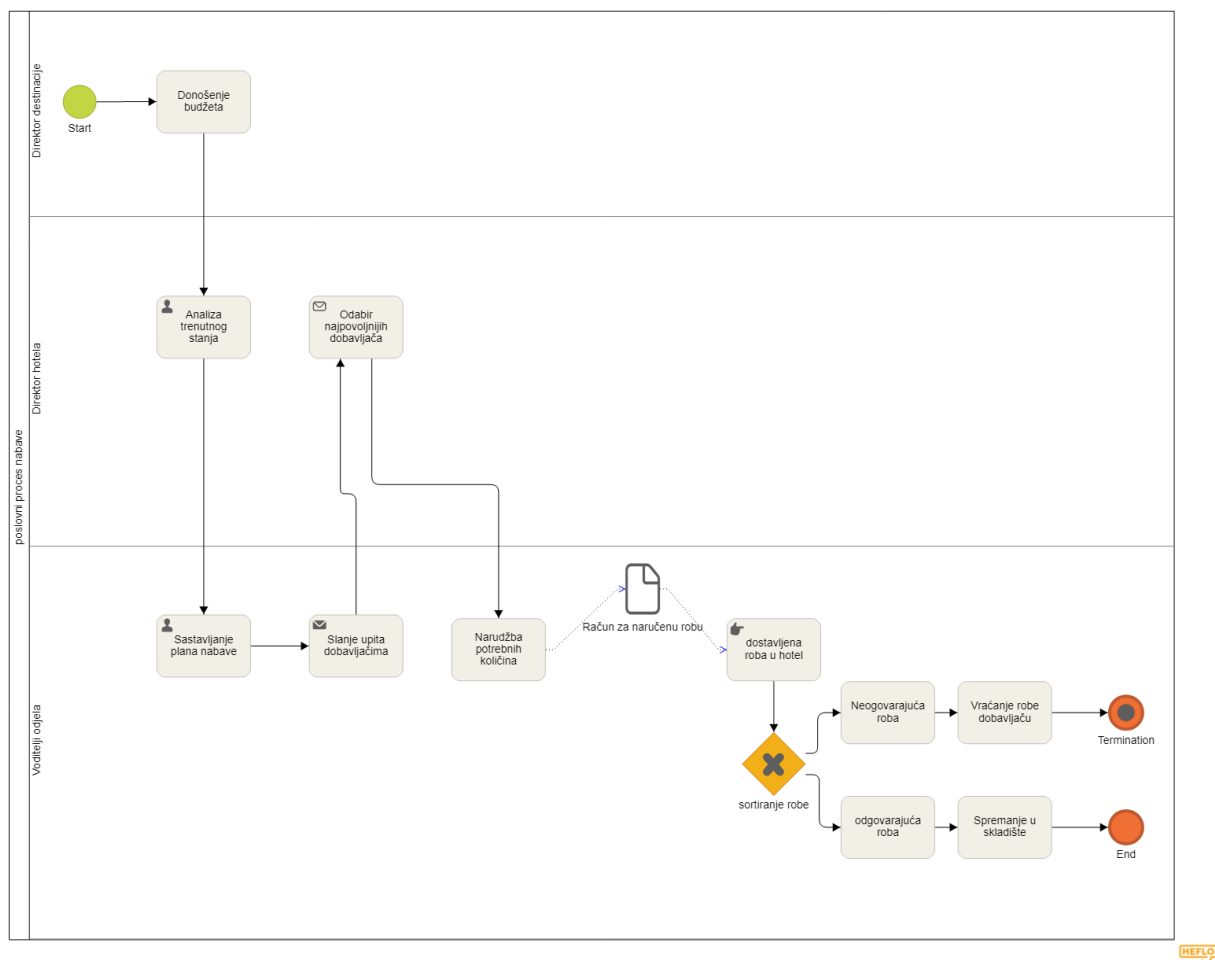
Izvor: Interni dokumenti poduzeća

4.3. Poslovni proces nabave

Poslovni proces nabave u hotelu Aminess Lume počinje utvrđivanjem potreba količina hrane, pića i ostalih namirnica te sitnog inventara za sljedeću godinu. Voditelji svakog pojedinog odjela (Voditelj kuhinje, voditelj restorana, voditelj bara, voditelj tehničke službe) utvrđuje potrebe hotela i pojedinog odjela na temelju analize trenutnog stanja. Na temelju analize trenutnog stanja direktor hotela zajedno s voditeljima odjela sastavlja plan nabave. Već unaprijed je direktor destinacije utvrdio budžet hotela. Nakon sastavljenog plana nabave, direktor šalje upite dobavljačima da mu sastave ponudu za potrebne artikle. Direktor destinacije i direktor hotela odabiru najbolje dobavljače u srazmjeru između cijene, kvalitete i roka isporuke.

Poslovni proces nabave dalje teče na način da voditelj kuhinje, voditelj restorana i voditelj bara naručuje potrebnu robu. Za naručenu robu dobivaju potvrdu o narudžbi robe od dobavljača. Nakon što su dobavljači poslali robu u isporuku, naručena roba stiže u hotel gdje se skladišti u prostorijama kuhinje. Nakon što roba dođe u hotel prvo što se radi je uspoređivanje robe s računom odnosno narudžbenicom koja je poslana prema dobavljačima. Uspoređivanje se obavlja radi mogućih neslaganja koja se javljaju radi nepodudaranja naručene robe sa stvarnom robom koja je došla u skladište i zbog kontrole kvalitete hrane koja je zaprimljena. Tek ako je roba pravilno zaprimljena tek onda se vrši proces skladištenja robe. Zaprimljena roba se skladišti u skladište te je spremna za daljnu obradu. Za materijalno knjigovodstvo koristi se program Misha.

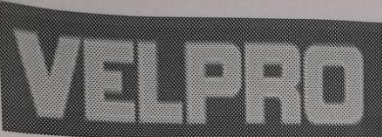
Na sljedećoj fotografiji nalazi se dijagram poslovnog procesa nabave. U njemu su prikazani koraci koji se obavljaju prilikom procesa nabave.



Slika 11: Dijagram procesa nabave

Izvor: Izradila autorica pomoću alata Heflo

Na sljedećoj fotografiji prikazan je račun dobavljača Velpro.



VELPRO

SKL. 20150 (415)

VELPRO-CENTAR d.o.o.
za trgovinu i usluge
10000, Zagreb, M.Čavića 1

OIB: 46660800468
DUBROVNIK, 29.08.2018 07:01

Broj računa: 51629/0415/2

Prema ugovoru br:
Narudžba: 820150050997
Najava povrata:
Transfer: 3052633240
Broj otpremnice: 820150051320
Datum otpreme: 29.08.2018
Br izvoznog zaključka:
Datum dospjeća: 28.09.2018
Valuta: HRK

R1

Kupac 0020758
LAGUNA NOVIGRAD d.d.
ŠKVERSKA 8
52466, NOVIGRAD
OIB 58935879058

1411 RESTORAN PIĆE

Dostavno mjesto: 0136
1410 LTU RESTORAN HRANA
BRNA
20272 SMOKVICA

Stranica 1

RBR	ARTIKL	NAK	OPIS	CIJ-RAB	JM	KOLIČINA	CIJENA	IZNOS	%RABAT	%PDV
1	3858884601373	P	VODA MINERAL JANA 0,75L STAKLO	2,81	KO	156,000	2,81	438,36		25
2	38501708		PIVO OŽUJSKO SVIJ 12% 0,33L POV AMB	4,54	KO	24,000	4,54	108,96		25
3	3859888152014		MIN VODA JAMNICA 1L PB	1,79	KO	84,000	1,79	150,36		25
4	3858884601359	P	VODA MINERALNA JANA 0,33L STAKLO	2,10	KO	24,000	2,10	50,40		25
5	3859888152663	P	MIN VODA JAMNICA 0,75L GAZ NB	2,81	KO	24,000	2,81	67,44		25
6	54490086		GAZ PIĆE COCA COLA 0,25L PB	3,60	KO	24,000	3,60	86,40		25
7	90357985		GAZ PIĆE COCA COLA ZERO 0,25L BOCA	3,60	KO	24,000	3,60	86,40		25
Ambalaža										
8	530000001221		NOSILJKA COCA COLA 24/1	17,00	KO	2,000	17,00	34,00		25
9	3850334171948		NOSILJKA ZA PIVO 24/0,33L ZAG PIVO	15,00	KO	1,000	15,00	15,00		25
10	3858884603742		NOSILJKA VODA 6/1 PVC JAMNICA	22,00	KO	14,000	22,00	308,00		25
11	3850334296177		BOCA PIVO OŽUJSKO 0,33L	0,83	KO	24,000	0,83	19,92		25
12	3858884603759		BOCA VODA 1L NAVOJNA JAMNICA	1,60	KO	84,000	1,60	134,40		25
13	3850334171979		BOCA COCA COLA 0,25L	0,50	KO	48,000	0,50	24,00		25

Roba s PDV: 1.337,40 (PDV 247,08)

Ambalaža s PDV: 669,15 (PDV 133,83)

Ukupna vrijednost robe 988,32

Netto vrijednost robe 988,32

Ukupna vrijednost ambalaže 535,32

Ukupni iznos 1.523,64

Osnovica PDV: 25% 1.523,64

Iznos PDV: 25% 380,91

Povratna naknada 102,00

Ukupno za platiti 2.006,55

Način plaćanja Transakcijski račun, 30 dana

Poziv na broj pri plaćanju virmanom: HR09 516290415028-207585.

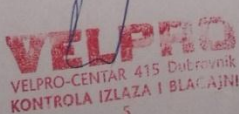
Povratna naknada ne podliježe oporezivanju sukladno čl. 33 st. 3 Zakona o PDV-u.

Napomena: Račun je punovaljan bez pečata i potpisa jer je tiskan na elektroničkom računalu.

Fakturirao:
pavo.gluhan

Direktor:
Marko Malić, p.p.

Robu preuzeo:



VELPRO-CENTAR 415 Dubrovnik
KONTROLA IZLAZA I BLAGAJNI
5

Laguna Novigrad d.d.
Novigrad
Aminess Lume Hotel
Restoran
1411
29.08.2018.
K. Zubčić

Slika 12: Račun dobavljača Velpro

Izvor: Interni dokumenti poduzeća

5. ZAKLJUČAK

Hotelijerstvo kao industrija u posljednjih godina bilježi veliki porast. U hotelijerstvu se zapošljava veliki broj ljudi bilo direktno zaposlenih u turizmu ili indirektno.

Za hotel je vrlo važno dobro proučiti poslovne procese da bi se što bolje obavljao poslovni proces. Konceptom poslovnih procesa u zadnjih nekoliko desetaka godina bavi se veliki broj stručnjaka bilo iz ekonomske ili iz hotelijerske djelatnosti. Kao cilj poslovnih procesa je oblikovati i pojednostavniti poslovanje hotela.

Ovim radom promatrao se poslovni proces u hotelu Aminess Lume, i to u područjima marketinga, prodaje i nabave. Može se zaključiti da iako hotel ima mali broj soba i mali broj zaposlenih da je potrebna zahtijevna organizacija poslovnih procesa kako bi se konstantno unaprijeđivala kvaliteta i hotel održavao u korak s konkurencijom. Koristeći alat Heflo izmodelirali su se poslovni procesi nabave, prodaje te marketing proces uporabom BPMN norme. Mogućnosti koje nudi informatizacija procesa poslovanja su višestruke. Na taj način olakšava se obavljanje posla i unpređuje se poslovanje hotela, a samim tim se povećava i zadovoljstvo korisnika ponuđenim uslugama u hotelu.

LITERATURA:

1. Bosilj Vukšić, V., Hernaus, T., Kovačić, A. (2008.), Upravljanje poslovnim procesima -organizacijski i informacijski pristup, Zagreb: Školska knjiga
2. Bosilj Vukšić, V. i sur., Menadžment poslovnih procesa i znanja u hrvatskim poduzećima, serija članaka u nastajanju, dostupno na: <http://web.efzg.hr/repec/pdf/Clanak%2006-05.pdf>
3. Brumec J. (1997.): „Strateško planiranje IS – a“, Varaždin, Koris d.o.o.
4. Buble, M., Kružić, D., (2006.), Poduzetništvo, Zagreb: RRiF Plus d.o.o.
5. Galičić Vlado, Postojeće stanje organiziranosti poslovnih i procesnih funkcija hotela, dostupno na: file:///C:/Users/Ana/Downloads/01_Galicic.pdf
6. Interni dokumenti poduzeća
7. Web stranice Aminess Hotels&Campsites
8. Web stranice Aminess Lume**** hotel

Popis slika:

Slika 1: Logo poduzeća Aminess Hotels&Campsites

Slika 2: Organizacijska struktura poduzeća Aminess Hotels&Campsites

Slika 3: Organizacijska struktura hotela Aminess Lume

Slika 4: Hotel Aminess Lume Brna

Slika 5: Osvrti gostiju na usluge hotela Aminess Lume

Slika 6: Web stranica hotela Aminess Lume

Slika 7: Dijagram marketinškog procesa

Slika 8: Primjer ugovora o alatmanu

Slika 9: Dijagram procesa prodaje

Slika 10: Cjenik za 2018. godinu

Slika 11: Dijagram procesa nabave

Slika 12: Račun dobavljača Velpo

Popis tablica:

Tablica 1: Teorijske definicije horizontalne organizacije

Tablica 2: Načela procesne orijentacije i procesnog menadžmenta